

**CAPÍTULO I**  
**PRESENTACIÓN**

La confección y publicación de esta Memoria del Servicio de Reclamaciones, correspondiente a las actuaciones del año 2002, proporcionan una inmejorable ocasión para evaluar la labor realizada y para constatar, empíricamente, el notorio avance en la cultura financiera de los usuarios de servicios bancarios.

Las numerosas iniciativas legislativas en la materia, que han venido materializándose a lo largo de los últimos años, han sido decisivas para consolidar un firme catálogo de derechos del usuario de servicios bancarios.

Durante el pasado año, al margen de diversas modificaciones en los textos legales, que se transcriben en el anexo de esta Memoria, se publicaron dos normas de especial interés en esta materia.

Por un lado, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, que ha venido a incorporar a nuestro ordenamiento jurídico la figura del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios. Esta previsión normativa está pendiente de aplicación en tanto se produzca el correspondiente desarrollo reglamentario.

Por otro lado, la Circular n.º 4/2002, sobre estadísticas de los tipos de intereses que se aplican a los depósitos y a los créditos frente a los hogares y las sociedades no financieras, que ha modificado la Circular n.º 8/1990 del Banco de España, por la que se regula el funcionamiento del Servicio de Reclamaciones.

También, por la novedad que representa, y aunque no se corresponda temporalmente con el contenido de la Memoria del ejercicio 2002, deben traerse a colación el Real Decreto-Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica, y la Orden de 24 de abril de 2003, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos. El primero facilita la contratación de instrumentos de cobertura del riesgo del tipo de interés de los préstamos hipotecarios. La segunda representa un significativo avance en materia de transparencia informativa de las transacciones del sector bancario.

En la órbita internacional, merece especial reseña la publicación de una Guía de Consumidores dentro de la red FIN-NET (1) (Red transfronteriza de denuncias extrajudicia-

les en el ámbito de los servicios financieros en el espacio económico europeo). El Servicio de Reclamaciones forma parte de esta red desde su puesta en marcha hace ya más de dos años. La red tiene por objeto fomentar la cooperación entre organismos nacionales de solución de litigios dentro de la Unión Europea. La finalidad de la Guía es informar a los ciudadanos sobre sus derechos en el mercado interior.

La información contenida en esta Memoria se ofrece de forma sustancialmente idéntica a la proporcionada en anteriores ejercicios. Su contenido pone de manifiesto el incesante incremento del número de reclamaciones formuladas. En este incremento ha influido no solo el aumento material del número de reclamaciones, sino también una mayor celeridad en la tramitación de las mismas.

El hecho de que el Servicio de Reclamaciones ofrezca una opinión autorizada en un plazo de tiempo relativamente breve ha evitado con frecuencia que los particulares se hayan visto obligados a recurrir a otras instancias para procurar la satisfacción de sus pretensiones.

Durante el 2002, a consecuencia de informes emitidos con conclusión desfavorable a la entidad reclamada, allanamientos y desistimientos por plena satisfacción de la queja, las entidades han satisfecho a sus reclamantes, según los datos derivados de los expedientes archivados durante dicho año, la cantidad de 323.740,51 euros.

El principal objetivo de esta Memoria es, pues, la difusión de los criterios del Servicio de Reclamaciones, tanto entre los usuarios de servicios bancarios como entre las entidades que proveen estos servicios. Dicha difusión ha coadyuvado a evitar controversias en casos análogos, al conocer ambas partes de antemano la opinión sustentada por el Servicio de Reclamaciones.

La difusión del contenido de la Memoria se ha visto altamente facilitado merced a los procedimientos de comunicación telemáticos. El número de accesos mensuales a la Memoria del Servicio a través de la página web del Banco de España (2) ha superado en diversas ocasiones los 15.000. Estos datos demuestran el interés existente sobre las opiniones del Servicio, y justifica el esfuerzo que supone la confección y publicación de la Memoria.

---

(1) <http://finnet.jrc.it>

(2) [www.bde.es](http://www.bde.es)